

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata dewasa ini sedang giat-giatnya digalakkan oleh pemerintah. Apalagi mengingat persediaan sektor minyak dan gas sekarang ini semakin menipis, sehingga pemerintah menaruh harapan pada sektor pariwisata yang diharapkan dapat diandalkan untuk meningkatkan pendapatan devisa negara, yang dalam pengembangannya dapat tetap memperhatikan terpeliharanya kepribadian bangsa, kelestarian dan mutu lingkungan hidup.

Untuk menunjang berkembangnya pariwisata, maka sudah tentu diperlukan berbagai sarana. Seperti adanya biro perjalanan umum untuk membantu wisatawan dalam pengaturan perjalanan wisata, hotel sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan, serta obyek wisata yang dapat dikunjungi dan dinikmati oleh wisatawan.

Hotel merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan, karena hotel adalah tempat bagi wisatawan untuk menginap, mendapatkan pelayanan makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya. Hotel yang baik dituntut untuk dapat menyediakan fasilitas serta pelayanan yang baik terhadap tamu. Maka dalam hal ini mutu pelayanan dan keterampilan dari para petugasnya adalah sangat menentukan.

Housekeeping adalah salah satu departemen dalam suatu hotel yang bertugas untuk merawat dan memelihara kebersihan, kerapihan, keindahan, kelengkapan, serta kesehatan kamar hotel termasuk seluruh ruangan atau area umum yang ada di dalam hotel.

Housekeeping Department dalam kegiatan operasionalnya dibagi menjadi beberapa seksi/section, yaitu :

- 1.1.1. *Floor Section*
- 1.1.2. *Public Area Section*
- 1.1.3. *Laundry + Linen Section*
- 1.1.4. *Florish Section*

Housekeeping memiliki sebuah kantor yang merupakan pusat dari pengaturan dan pengendalian seluruh kegiatan operasional *Housekeeping Department*. Dan didalamnya terdapat sebuah seksi yang mengurus administrasi *Housekeeping*, seperti pembuatan laporan-laporan dengan mempergunakan format-format isian/ formulir yang membantu kelancaran kerja petugas lainnya dan membantu pekerjaan lainnya.

Berdasarkan kepada pemikiran tersebut diatas maka didalam penulisan laporan ini penulis mengambil judul :

"PERANAN PETUGAS ADMINISTRASI HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MEMBANTU KELANCARAN KERJA DI JAYAKARTA HOTEL BANDUNG".

1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah

1.2.1. Perumusan Masalah

- 1.2.1.1. Untuk mengetahui kegiatan petugas administrasi Housekeeping dalam operasionalnya sehari-hari.
- 1.2.1.2. Untuk mengetahui sampai sejauh mana peranan petugas administrasi didalam Housekeeping Departemen.
- 1.2.1.3. Untuk mendapatkan data yang jelas mengenai peranan petugas administrasi Housekeeping dalam membantu petugas lainnya.

1.2.2. Pembatasan Masalah

Dalam hal ini penulis mengadakan pembatasan masalah hanya pada ruang lingkup *Housekeeping*, khususnya petugas administrasi, karena petugas administrasi/ administrator ini mempunyai peranan yang penting bagi kelancaran operasional hotel, khususnya *Housekeeping Department*.

1.3. Tujuan dan Kegunaan

- 1.3.1. Menganalisa, mengkaji, serta menyimpulkan permasalahan yang terjadi pada saat melaksanakan praktek kerja.

- 1.3.2. Memanfaatkan fasilitas Hotel dalam rangka pelaksanaan pendidikan dan pelatihan untuk mempersiapkan tenaga kerja yang profesional.
- 1.3.3. Sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir tingkat Diploma I guna memperoleh kelulusan.
- 1.3.4. Sebagai bahan studi yang dapat dipelajari demi membantu keberhasilan industri perhotelan dan kemajuan kepariwisataan.

1.4. Metoda dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mencapai hasil yang baik, maka segala sesuatu yang diteliti hendaknya menggunakan suatu metode agar sasaran yang akan dituju dapat terwujud sebagaimana yang diharapkan. Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

1.4.1. Teknik Observasi

Yaitu dengan mengadakan pengamatan, mempelajari, dan mengerjakan segala sesuatu yang terjadi selama operasional berlangsung.

1.4.2. Teknik Wawancara

Yaitu mengadakan tanya-jawab dengan orang-orang yang bertugas dibawah naungan Housekeeping Dept., diantaranya : Executive Housekeeper, Supervisor Floor, Roomboys, dan petugas Housekeeping Dept. lainnya.

1.4.3. Studi Pustaka

Yaitu dengan cara membaca dan mempelajari berbagai buku dan diktat yang berhubungan dengan laporan ini.

1.5. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja

Praktek kerja ini dilaksanakan penulis di Jayakarta Hotel Bandung, yang terletak di Jalan Ir.H.Djuanda Nomor 381A Bandung. Penulis melakukan praktek kerja di Housekeeping Department sebagai petugas administrasi/administrator.

Sedangkan pelaksanaan praktek kerja dimulai dari tanggal 1 Juni sampai dengan tanggal 31 Juni 1996.

Adapun waktu kerjanya adalah 5 (lima) hari kerja, 1 (satu) hari libur. Dengan pembagian waktu kerja sebagai berikut :

Morning Shift : 07.00 - 15.00

Evening Shift : 15.00 - 23.00

Night Shift : 23.00 - 07.00